



HOSPITAL
S.O.S. CÁRDIO



Manual do Paciente

Informativo

Ciente das orientações contidas neste documento, informamos que o Hospital SOS Córdio fornece todas as informações específicas relacionadas ao seu atendimento, incluindo horários, serviços oferecidos e rotinas a serem adotadas durante a internação. Além disso, a instituição está sempre à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas de forma clara e acessível, com o apoio de sua equipe profissional.

ALERTA DE GOLPE!

Para sua segurança, fique atento! Caso receba solicitações de pagamento em nome do Hospital SOS Córdio, sempre confira os canais oficiais antes de realizar qualquer transferência bancária.

Os contatos oficiais do hospital são:

WhatsApp e telefone:

✦ **Alta hospitalar** (pacientes internados):

- WhatsApp: +55 48 9201-2706
- Telefone: (48) 3212-5029

✦ **Orçamento** (pacientes particulares):

- WhatsApp: +55 48 9158-0161
- Telefone: (48) 3212-5000 - Opção 5

✦ **Cobrança e Financeiro** (cobranças antigas):

- WhatsApp: +55 48 93505-0876 (Cobranças)
- WhatsApp: +55 48 9174-4219 (Financeiro)

Em caso de dúvidas, entre em contato diretamente por um dos números acima.

Informações Úteis

ACESSO AO WI-FI:

Login: HospitalSOSCardio

Senha: hsoscardio123

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES:

Desjejum:	07h30 às 08h
Colação:	09h às 09h30
Almoço:	11h30 às 12h
Lanche da tarde:	15h às 15h30
Jantar:	18h às 18h30
Ceia:	20h30 às 21h

HORÁRIO E REGRAS DE VISITAÇÃO:

Apartamento	Enfermaria
Das 15h às 20h	Das 18h às 20h
02 visitantes por dia	01 visitante por dia

RAMAIS ÚTEIS:

Copa:	5031
Alta Hospitalar:	5029
Recepção Internação:	5020
Concierge:	5035/5037
Hotelaria:	5074
Autorização:	5132/5133

SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES:

CONCIERGES

sac@soscardio.com.br

48 9113-8035 - WhatsApp

Ramal 5035

OUIDORIA

ouvidoria@soscardio.com.br

48 93505-3659 - WhatsApp

Ramal 5941

Segurança do Paciente	04
Identificação do paciente	05
Higiene das mãos	05
Segurança na administração de medicamentos	06
Prevenção de lesão por pressão	07
Prevenção por queda	07
Segurança nos procedimentos e cirurgia	08
Cateteres, sondas e drenos	09
Direitos e Deveres do Paciente	10
Direitos	11
Situações especiais	12
Deveres	13
Internação	14
Consentimento Informado	14
Recusa de Tratamento	15
Alta Hospitalar	16
Transferência	17
Transferência entre Unidades	17
Transferência para outro Hospital	17
Visitantes	18
Horário de visitação	18
Acompanhantes	18
Refeições do Acompanhante	19
Permissão para casos excepcionais	19
Acomodações	19
Atendimento multiprofissional	20
Enfermagem	21
Fisioterapia	21
Farmácia	22
Nutrição	22
Hotelaria	24
CCIH e SCIH: combater e prevenir a infecção hospitalar	24
Prontuário	25
Contas hospitalares	26
Recomendações gerais	27
Pertences e valores	27
Objetos de uso pessoal	27
Ambulância	27
Proibições	28

Segurança do Paciente



Aqui no Hospital SOS Córdio, o principal foco é o bem-estar e a segurança dos nossos pacientes. Durante toda a sua estada, nos preocupamos em diminuir riscos de eventos não intencionais que possam acabar aumentando o seu tempo de permanência no Hospital.

Você sabia que também pode e deve contribuir para evitar essas situações indesejadas? Veja algumas dicas para nos ajudar a lhe proteger.

- ❓ Procure seguir as orientações da equipe que está cuidando de você. Se tiver dificuldades em realizar alguma das orientações, avise-nos.
- ❓ Sempre forneça informações importantes, como alergias, doenças que possui e medicamentos que faz uso.
- ❓ Tire suas dúvidas sobre a sua doença, o tratamento proposto e a sua permanência no Hospital. Você pode interagir com a equipe sempre que quiser.

É muito importante que você se envolva e esteja atento a alguns processos que são essenciais para a qualidade do seu cuidado:

Identificação do Paciente

Antes de qualquer procedimento, exames ou administração de medicamentos, o profissional irá perguntar seu nome completo e data de nascimento. Depois, realizará a confirmação com os dados da pulseira branca e do prontuário. Por favor, permaneça com a pulseira até a alta hospitalar.

Perguntas que você, familiares e acompanhantes podem fazer para garantir a correta identificação do paciente:

❓ “Você conferiu meu nome antes de prestar esse cuidado?”

❓ “Este medicamento é realmente destinado a mim?”

Higiene das Mãos

Certifique-se de que o profissional realizará a higienização das mãos antes e depois de realizar procedimentos, o que previne e reduz as infecções.

Perguntas que você, familiares e acompanhantes podem fazer para participarem do processo de reforço de higienização das mãos:

❓ “Você já higienizou suas mãos?”

❓ “Eu já te lembrei da higiene das mãos?”

Segurança na Administração de Medicamentos

A administração de medicamentos será realizada pelo profissional somente após a conferência da identificação do paciente (nome completo e data de nascimento) e prescrição médica. Você será comunicado sobre o medicamento que será administrado.

Perguntas que você, familiares e acompanhantes podem fazer para participarem da segurança na administração de medicamentos:

- ❓ “Como é o nome do medicamento?”
- ❓ “Para que ele serve?”
- ❓ “Qual a dose e o horário?”



Informe a equipe de enfermagem qualquer tipo de alergia a medicamento. Neste caso, o profissional irá identificá-lo com uma pulseira vermelha e o leito será identificado com uma placa de alergia, também vermelha.

Informe a equipe de enfermagem sobre todos os medicamentos que toma em casa, e se possível, traga uma lista atualizada.

Prevenção de Lesão por Pressão

Algumas lesões podem ocorrer na pele e em outros tecidos (ossos, tendões e músculos) após pressão prolongada, em pacientes acamados de qualquer idade. Porém, estudos apontam os idosos como o grupo com maior risco para o desenvolvimento dessas lesões.

Dicas para que você, familiares e acompanhantes possam contribuir para a prevenção de lesões por pressão:

- ❓ Preste atenção no cuidado que está recebendo. Pergunte, após a admissão, se você foi avaliado para o risco de desenvolver lesão por pressão.
- ❓ Pergunte se, no seu caso, são necessárias medidas de prevenção de lesão por pressão.
- ❓ Caso você tenha sido avaliado com risco de desenvolvimento de lesão por pressão, mexa-se! Mude de posição sempre que possível. Peça ajuda à equipe de enfermagem para que o reposicione a cada duas horas no leito ou a cada uma hora no leito identificado com placa verde para risco de lesão por pressão.
- ❓ Verifique se seu leito está identificado para risco de lesão por pressão.

Prevenção de Quedas

Os pacientes são avaliados pela enfermagem com relação ao risco de queda durante a internação. Caso esse risco exista, o profissional irá identificá-lo com uma pulseira laranja e também colocará uma placa da mesma cor acima do leito.

Dicas para que você, familiares e acompanhantes possam participar do processo de prevenção de queda:

- ❓ Verifique se há alguma sinalização indicando que você é um paciente com risco de queda, conforme os indicativos acima: pulseira e placa.
- ❓ Chame sempre a equipe de enfermagem quando precisar sair do leito e nunca faça isso sozinho.
- ❓ Siga as orientações fornecidas pela equipe de enfermagem para prevenção do risco de queda de paciente.

- ❓ Mantenha as grades do leito sempre elevadas.
- ❓ Cuidado após a realização de procedimentos, principalmente caso se sinta tonto ou fraco (coleta de sangue, banho, hemodiálise...)

Segurança nos Procedimentos e Cirurgias



Antes da cirurgia, para tornar o procedimento cirúrgico mais seguro, participe da marcação do local da intervenção cirúrgica. Desta forma, os profissionais irão conferir seu nome completo, data de nascimento, local e procedimento a ser realizado.

Dicas para que você, familiares e acompanhantes possam participar da segurança nos procedimentos e cirurgias:

- ❓ Participe da demarcação do local de sua cirurgia.
- ❓ Fique atento às informações repassadas pelo seu cirurgião e anestesista.
- ❓ Leia atentamente os termos de consentimento e, caso não entenda alguma informação, pergunte!



Cateteres, Sondas e Drenos

Estes dispositivos auxiliam no tratamento de pacientes. Devem ser manipulados e cuidados de forma adequada, pois podem tornar-se fonte de complicações, inclusive infecção, e prejudicar o tratamento.

Dicas para que você, familiares e acompanhantes participem no cuidados dos dispositivos:

- ❓ Se você estiver usando algum tipo de cateter (na veia, urinário, etc) ou dreno, pergunte até que dia o uso será necessário.
- ❓ Se for receber algum procedimento invasivo (inserção de cateter venoso central, sondagem vesical, etc), questione à equipe de enfermagem se estão sendo seguidas as boas práticas de inserção e manutenção dos dispositivos para evitar infecções.
- ❓ Observe se os dispositivos estão identificados com a data e o nome do profissional que realizou o procedimento.

Direitos e Deveres do paciente

Direitos

- Ser sempre tratado com dignidade e respeito.
- Receber atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição.
- Ser identificado pelo nome e sobrenome e não pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
- Ter asseguradas a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
- Ter asseguradas a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
- Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição.
- Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que forem apresentados para assinar, de forma que a compreensão e o entendimento estejam claros para uma opção consciente.
- Receber auxílio adequado e oportuno, por profissional habilitado, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar presente no local, em qualquer situação.
- Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na Instituição através de crachá com nome, cargo e/ou função.
- Receber do médico e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis pela sua assistência, a qualquer fase do tratamento, informações verbais sobre o seu plano terapêutico.
- Ser esclarecido(a) sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido.

- Solicitar substituição do médico responsável pelo seu atendimento, passando para atendimento do médico de sua escolha (se disponível) ou do médico da equipe clínica do Hospital.
- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, o plano terapêutico proposto pelo Hospital, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível, do seu plano terapêutico, podendo solicitar uma cópia, conforme valores, prazos e regras (LGPD e Lei do Prontuário do paciente - Lei nº 13.787/18).
- Expressar suas preocupações e queixas através do Serviço de Atendimento ao Cliente, e receber as informações, esclarecimentos e regulamentos.
- Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.
- Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção e do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem, conforme a Lei 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados.
- Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu auto-cuidado recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento visando a cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas.
- Ser acompanhado, se assim o desejar, na consulta e durante sua internação, por pessoa por ele indicada, desde que esta pessoa seja avaliada como apta pela instituição.
- A Lei 14.737/23 assegura às mulheres o direito de serem acompanhadas por pessoa maior de idade durante todo o período do atendimento em unidades de saúde, públicas ou privadas.
- Receber assistências emocionais, morais e religiosas.



Situações especiais

Sendo adolescente (faixa etária entre 16 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios:

- ❓ Ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alta complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.
- ❓ Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18 do “Estatuto do Idoso” - direito a acompanhante, opção por tratamento que seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.

Deveres

- Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.
- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
- Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.
- Solicitar, junto aos profissionais envolvidos no seu tratamento, os esclarecimentos necessários para a compreensão do seu plano terapêutico.
- Conhecer, conforme este manual, e respeitar as normas e os regulamentos da Instituição.
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.
- Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico hospitalar.
- Notificar o Hospital sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições.
- Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação ou seu atendimento ambulatorial, mediante negativa ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia.

- Não fumar nas dependências internas e externas do Hospital.
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades (mobiliários, enxovais, utensílios, etc.) da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente, acima relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.
- O enxoval do acompanhante é de responsabilidade do mesmo. O Hospital sugere trazer cobertor e travesseiro.
- É de direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando a ele a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.



Internação



A recepção de internação é o setor responsável pela formalização da acolhida dos pacientes. Será solicitado ao paciente e/ou responsável, no ato da internação, todos os documentos necessários. A internação só pode ser efetuada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no Hospital SOS Córdio.

É necessário ter em mãos os documentos originais do paciente e acompanhante, como carteira de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e guia de internação autorizada, devidamente válidas e ativas, em caso de internações por convênio médico.

Os convênios cobrem as despesas hospitalares, de acordo com o contrato assinado pelo cliente. É de responsabilidade do paciente e/ou responsável a observância das normas e da abrangência da cobertura do seu plano de saúde. Na hipótese de um item ou procedimento não ser coberto pelo seu contrato com o convênio, será informado o orçamento pelo setor responsável e efetuada a cobrança conforme normas do hospital.

No caso de pacientes particulares, sem orçamento prévio será solicitado um provisionamento inicial e renovado a cada três dias para cobertura das despesas hospitalares, conforme espelho conta apresentado. Sempre que fechada nova parcial será chamado o responsável financeiro para prestação de contas.

Consentimento Informado

O consentimento informado (CI) constitui o direito do paciente de participar de toda e qualquer decisão sobre tratamento que possa afetar a sua integridade psicofísica. Sempre que forem indicados procedimentos, o médico assistente orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre os riscos e os benefícios envolvidos.

Esta prática é formalizada por meio do termo do CI, preenchido pelo médico e assinado pelo paciente e/ou representante.

Este documento será mantido no prontuário do paciente.

Recusa de Tratamento

O paciente pode se recusar a realizar qualquer tratamento apresentado. Se não tiver condições de expressar sua vontade, os familiares e/ou responsáveis deverão manifestar o consentimento por escrito.



Alta Hospitalar

A alta hospitalar será prescrita pelo médico responsável e comunicada pela enfermagem, que deverá conferir e entregar todos os documentos (prescrição e exames).

Ao receber alta, o paciente (ou seu acompanhante) deve se dirigir à recepção para formalizar a saída do Hospital e realizar acerto de despesas extras, caso existam.

É de responsabilidade do paciente (ou de seu acompanhante) a retirada de todos os seus pertences do quarto, que deverá ser desocupado em até 45 minutos após a alta hospitalar.

Transferência entre Unidades

O hospital se reserva ao direito de transferir o paciente para uma unidade capacitada, especialmente UTI, sempre que se fizer necessário. Assim que o paciente for transferido para outra unidade, o quarto deve ser liberado pelo acompanhante e/ou familiares. Em caso de eventual retorno para a mesma unidade, o quarto disponibilizado poderá não ser o mesmo ocupado anteriormente.

Transferência para outro Hospital

A transferência para outro hospital só ocorrerá pela liberação do médico responsável, mediante contato com o médico da outra instituição hospitalar, disponibilidade de leito compatível com o quadro clínico e necessidades do paciente.

Todo o processo é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares e a ciência destes sobre os riscos, quando for o caso. A escolha do hospital é de inteira responsabilidade do paciente e/ou responsável.

O transporte pode ser solicitado via convênio, quando houver cobertura. Nos demais casos, será realizado de modo particular, sendo os custos de responsabilidade do paciente.

Visitantes

As visitas são permitidas diariamente, salvo por restrições do quadro clínico e UTI (Unidade de Terapia Intensiva), em horários determinados. O horário e a quantidade de visitantes variam de acordo com o tipo de acomodação.

Horários e regras de visitação:

Apartamento

Das 15h às 20h
02 visitantes por dia

Enfermaria

Das 18h às 20h
01 visitante por dia

A visita cessa todos os dias às 20h, ou seja, após este horário apenas o acompanhante deverá permanecer na acomodação junto ao paciente. Em nenhuma hipótese será permitida a presença de mais de um acompanhante por paciente. Caso seja percebida a permanência de visitantes fora dos horários determinados, o concierge sinalizará a regra. Contamos com o apoio de todos para evitar este tipo de situação.

Acompanhantes

Os pacientes podem contar com a presença de um acompanhante durante a internação, mesmo em UTI.

Para o acesso ao Hospital, o acompanhante deve se registrar na recepção, apresentando um documento com foto. Na ocasião, receberá um cartão de acesso e, em alguns casos, uma etiqueta, que deve permanecer em local visível durante toda a sua permanência na Instituição.

Na saída, o acompanhante deve depositar seu cartão de acesso na catraca ou entregá-lo na Recepção, e a etiqueta poderá ser descartada.

A troca de acompanhantes é permitida duas vezes ao dia, sempre às 8h e às 20h.

Refeições do Acompanhante:

O acompanhante (Apartamento, Enfermaria ou UTI) tem direito às seguintes refeições:

Pacientes de Convênios:

Os convênios cobrem 03 refeições ao dia (café, almoço e jantar) para pacientes menores de 18 e acima de 60 anos, e para pacientes comprovadamente portadores de deficiência, conforme a ANS preconiza nas coberturas.

Pacientes Particulares:

As 03 refeições (café, almoço e jantar) do acompanhante são oferecidas como cortesia pelo Hospital, independente da idade do paciente.

Permissão para casos excepcionais:

O acesso ao Hospital por crianças menores de 12 anos, animais, cartórios e religiosos requer a liberação da Instituição e é avaliado caso a caso.

Acomodações

O Hospital dispõe de quartos privativos (apartamentos) quartos coletivos (enfermarias). A opção do paciente por acomodações superiores ao que está coberto pelo seu plano de saúde poderá ser atendida sempre que houver vaga, implicando em pagamento particular das diferenças de despesas médicas, diárias e procedimentos referentes a todo o período de internação. A opção será efetuada mediante a assinatura de termo específico pelo paciente e/ou responsável.

Atendimento Multiprofissional



Diretrizes do Atendimento:

- ❓ As orientações médicas do paciente internado em apartamento ou enfermaria são de competência do médico assistente e responsável.
- ❓ A equipe de enfermagem segue as determinações do médico responsável quanto à administração de medicamentos, materiais e exames realizados durante a internação do paciente.
- ❓ Somente o médico responsável pelo paciente poderá emitir a alta hospitalar.

Enfermagem

- A enfermagem é composta por uma equipe qualificada e pronta para atender todas as necessidades dos pacientes. Todas as unidades são supervisionadas por um enfermeiro responsável pela equipe que presta assistência.
- Sempre que necessitar, o paciente pode utilizar a campainha localizada ao lado da cama, para solicitar a presença do enfermeiro ou de outro membro da equipe.
- Condutas de enfermagem deverão ser executadas somente por profissionais de enfermagem a serviço do Hospital SOS Córdio, não sendo permitida a interferência de profissionais externos e de acompanhantes.
- Caso o paciente necessite de serviço de profissionais particulares, o responsável deve, primeiramente, dirigir-se ao enfermeiro do setor para que sejam repassadas as políticas do hospital quanto a esta questão.
- É importante lembrar que, em alguns casos, o enfermeiro deverá entrar em contato com o médico assistente antes de atender a uma solicitação.

Fisioterapia

- O hospital disponibiliza atendimento na área de Fisioterapia, segundo prescrição médica.
- O serviço de Fisioterapia atua em todas as unidades de internação do Hospital SOS Córdio.
- O tratamento é iniciado somente após a autorização do convênio, se sua internação for vinculada a algum plano de saúde.
- Caso o convênio não autorize o tratamento, o paciente e/ ou seu responsável legal será informado para permitir ou não o tratamento em caráter particular.

Farmácia

- O Serviço de Farmácia Hospitalar funciona durante 24 horas e dispõe de farmacêuticos especialistas em Farmácia Hospitalar e Clínica, bem como auxiliares de farmácia qualificados.
- Caso o paciente utilize medicamento de forma contínua, o serviço de enfermagem deverá ser informado e verificará com o médico do paciente a necessidade de utilização das substâncias durante a internação. Caso necessário, os medicamentos permanecerão sob os cuidados da equipe de enfermagem e as sobras serão devolvidas na alta hospitalar.
- As informações referentes aos medicamentos são registradas no Termo de Responsabilidade, que deve ser assinado pelo paciente ou responsável.
- O hospital não comercializa materiais e medicamentos.
- A fim de obter resultados terapêuticos satisfatórios e assegurar o uso racional dos medicamentos, os pacientes contam com os serviços de Farmacovigilância (identificação, investigação e prevenção de reações adversas).
- Para garantir a continuidade do tratamento, os pacientes recebem orientação sobre medicamentos no momento da sua alta.

Nutrição

- O Hospital SOS Córdio conta com o Serviço de Nutrição e Dietética, responsável por administrar, planejar, elaborar e distribuir as refeições aos pacientes.
- A dieta do paciente é prescrita pelo médico e diariamente monitorada pela equipe de nutrição clínica, podendo ser readequada havendo necessidade.

- Os cardápios oferecidos são elaborados por nutricionistas, garantindo a adequação de nutrientes necessários para a recuperação.
- As refeições dos acompanhantes serão servidas conforme cobertura do convênio e/ou particular, mediante a reserva da refeição antecipada, confirmada pela equipe da copa com nome completo e assinatura do acompanhante do momento. Serão ofertadas as três refeições principais (Desjejum, Almoço e Jantar).
- Para garantir a segurança e qualidade alimentar, além de eliminar os riscos de contaminação, não é permitido trazer alimentos externos conforme Lei 17.689 de 2019. O Hospital SOS Córdio não se responsabiliza por nenhum alimento oferecido ao paciente que não tenha sido ofertado pelo serviço de Nutrição e Dietética, bem como o seu armazenamento e manipulação.
- Mais esclarecimentos sobre as alimentações podem ser obtidos com a equipe de nutrição através do ramal 5144.
- O setor de Nutrição e Dietética dispõe de serviço room-service. O cardápio e horário encontram-se disponível na própria acomodação para consulta através do QR Code. As solicitações poderão ser feitas através do ramal 5031 (copa).
- Os pedidos extras não cobertos pelo convênio e o serviço room-service serão cobrados na entrega do pedido através de cartão débito, crédito ou PIX.
- Os itens de consumo de frigobar poderão ser solicitados no momento da chegada no quarto, de acordo com a disponibilidade do cardápio, e serão repostos conforme necessidade do paciente.
- É expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.

Hotelaria

O Hospital SOS Córdio dispõe de serviço de higienização e rouparia 24 horas, com profissionais treinados e técnicas e produtos específicos para a área hospitalar. Disponibiliza também todo o enxoval necessário para o paciente durante toda a sua estadia na instituição.

O acompanhante deve trazer seu enxoval, como cobertor e travesseiro.

O Hospital não se responsabiliza por nenhum pertence, incluindo equipamentos eletrônicos, documentos ou roupas.

CCIH E SCIH: combater e prevenir a infecção

Uma das maiores preocupações dos pacientes e de seus familiares é a ocorrência de infecção hospitalar.

Por isso, o Hospital SOS Córdio conta com a CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar) e o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), formados por enfermeiros e médicos infectologistas, responsáveis pelas ações programadas com vistas à redução da incidência e gravidade das infecções hospitalares.

A responsabilidade pela prevenção é, principalmente, da equipe do hospital, mas o próprio paciente, os visitantes, acompanhantes e familiares podem ajudar.

- Lave as mãos antes e após tocar no paciente ou em seus objetos.
- Não se sente ou se deite no leito do paciente.
- Evite proliferação de insetos e micro-organismos, mantendo junto ao paciente apenas alimentos autorizados pelo serviço de Nutrição Dietética.
- Pessoas portadoras de doenças transmissíveis, como gripe, conjuntivite, febre de qualquer natureza ou suspeita de infecção não devem visitar pacientes.

- Durante a visita ao seu familiar, não manipule outros doentes. As infecções passam também através de nossas mãos não lavadas.
- É proibido flores ou plantas nos leitos do Hospital (apartamentos, enfermarias e UTI). Sugerimos que seja enviado à casa do paciente.
- Os cuidados especiais (precaução padrão e adicionais) adotados em alguns casos de infecção por bactérias multirresistentes devem ser respeitados, pois temos como objetivo principal proteger o paciente e todas as pessoas que transitam pelo hospital.

Prontuário

- O prontuário é a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que o atendem.
- As informações contidas no prontuário são sigilosas, a guarda e o arquivamento são de responsabilidade do Hospital SOS Córdio, conforme previsto no CFM (Conselho Federal de Medicina) e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
- O acesso ao prontuário é restrito às pessoas que participam de seu atendimento.
- A cópia do prontuário pode ser solicitada na recepção da internação ou WhatsApp da alta hospitalar (48 9201-2706). Possui um custo de confecção R\$ 25,00 que deverá ser pago no ato da solicitação ou via PIX (CNPJ: 85.307.098/0001-87), onde o comprovante deverá ser encaminhado ao WhatsApp da alta hospitalar.
- A solicitação da cópia do prontuário pode ser feita por qualquer pessoa. O prazo para entrega é de 10 dias úteis e a retirada só poderá ser feita pelo próprio paciente, responsável nomeado no termo da internação (caso não tenha nomeado na internação, pode ser feito na alta hospitalar), ou ainda um procurador legal em posse do documento de comprovação e identificação do paciente. Em caso de óbito, os parentes de primeiro grau (filhos, irmãos ou pais) e cônjuge podem retirar mediante a apresentação do documento que comprove parentesco e certidão de óbito.

- Para entrega física o formato é em CD, retirado apenas na recepção da internação ou encaminhado por e-mail, quando solicitado pelo paciente no formulário.



Contas Hospitalares

- Pacientes particulares deverão, obrigatoriamente, efetuar os provisionamentos parciais da conta hospitalar a cada 3 dias de internação, conforme normas e tabela de preço do hospital. A conta deverá ser quitada no momento da alta hospitalar.
- Nos casos de urgência e/ou emergência, o provisionamento inicial será solicitado ao responsável/acompanhante na admissão do paciente.
- Todo paciente que possui plano de assistência à saúde que não estiver com a documentação regularizada efetuará os pagamentos parciais conforme estipulado no item acima, caracterizando atendimento médico-hospitalar particular.
- As despesas de refeição serão cobradas com a conta hospitalar.

- A cobrança da diária particular é feita a partir da internação. O valor da acomodação será de acordo com o local registrado à 0h, a diária referente ao dia da alta não será cobrada.
- Caso não haja cobertura do plano de saúde em itens como materiais, próteses, entre outros, a despesa será cobrada diretamente do responsável legal e/ou paciente.
- A nota fiscal é encaminhada em até 10 dias úteis para o e-mail do cadastro, por isso é importante que mantenha seu cadastro atualizado na recepção.

Recomendações Gerais

Pertences e Valores

O hospital não se responsabiliza pelo extravio e furto de bens, valores e pertences dos pacientes e de seus acompanhantes. É recomendado que o paciente e/ ou acompanhante traga somente o necessário para sua estada.

Objetos de Uso Pessoal

- ✔ Documento pessoal com foto;
- ✔ Carteira do seu plano de saúde (se for o caso);
- ✔ Exames solicitados pelo seu médico;
- ✔ Itens de higiene pessoal (escova de dentes, desodorante, shampoo, etc);
- ✔ Roupa confortável que permita fácil acesso à região onde será realizado o procedimento;

Ambulância

O Hospital SOS Córdio possui parcerias com empresas que oferecem ambulâncias para atendimento 24 horas. As remoções podem ser feitas com ou sem acompanhamento médico, de acordo com a solicitação e necessidade. O custo de remoção é de responsabilidade do paciente e/ou responsável legal.

Proibições

- Fumar nas dependências do hospital.
- Fazer barulho e falar em voz alta.
- Manipular equipamentos hospitalares.
- Pernoitar mais de um acompanhante no aposento.
- Trazer alimentos para pacientes.
- Consumir bebidas alcoólicas.
- Cozinhar, lavar, estender roupas nos aposentos e janelas.
- Acompanhantes e/ou visitantes executarem procedimentos médicos e/ou de enfermagem.
 1. O celular deve ser mantido no modo silencioso;
 2. É proibido atender e realizar ligações;
 3. É proibido filmar ou fotografar.
- Utilizar o telefone celular na UTI. A utilização de celulares dentro da UTI deverá seguir as recomendações abaixo:



Siga-nos nas redes sociais:



www.soscardio.com.br



[hospitalsoscardiosc](https://www.facebook.com/hospitalsoscardiosc)



[hospitalsoscardio](https://www.instagram.com/hospitalsoscardio)



[sos-cardio](https://www.linkedin.com/company/sos-cardio)